

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu faktor yang mempengaruhi perkembangan pembangunan di Indonesia yaitu bentuk desentralisasi yang dilakukan oleh pemerintah berupa penyelenggaraan otonomi daerah. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundangan-undangan. Dengan adanya otonomi daerah, pemerintah daerah diharapkan semakin mandiri, mengurangi ketergantungan terhadap pemerintah pusat, baik dalam hal pembiayaan Pembangunan maupun dalam hal pengelolaan keuangan daerah (P Nugroho ,2016).

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah diharapkan mampu untuk mengelola keuangan daerahnya sendiri. Dalam pengelolaan keuangan daerah ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh pemerintah, yakni tahapan perencanaan mengenai anggaran yang harus ditetapkan oleh pemerintah daerah yang kemudian direalisasikan agar anggaran yang sudah ditetapkan tersebut dapat dilaporkan dan dipertanggung jawabkan kepada pemerintah pusat. Dalam mengelola keuangan daerah, pemerintah membutuhkan berbagai macam sumber pendapatan daerah seperti Pendapatan Asli Daerah (PAD), dana perimbangan dan lain-lain pendapatan daerah yang sah yang bersumber dari pendapatan asli daerahnya sendiri (R Sumarni,2012).

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menyatakan bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Kebijakan pajak daerah dan retribusi daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta Masyarakat, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah.

Adanya perkembangan kemajuan pembangunan di berbagai bidang, mengakibatkan pemerintah juga membutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut. Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan tersebut, dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat (Christina dan Kepramareni, 2012). Berdasarkan asas pemerataan di seluruh wilayah, bangsa kita telah melakukan berbagai upaya untuk mengejar ketertinggalan, yaitu dengan memanfaatkan salah satu sumber dana pemerintah seperti penerimaan dari sektor pajak. Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional cukup banyak dibiayai oleh sektor pajak. Hampir seluruh wilayah di Indonesia mengambil potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah (Romandana, 2012). Oleh karena itu, pemerintah daerah harus berusaha keras untuk meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya.

Salah satu sumber pendapatan daerah yang cukup besar berasal dari pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang harus dibayar oleh setiap pemilik kendaraan bermotor yang mengoperasikan kendaraannya di jalan umum. Pajak kendaraan bermotor merupakan suatu kewajiban yang wajib kita penuhi setiap masa pembayarannya, namun kebanyakan masyarakat cenderung membayar pajak kendaraannya sebelum mereka memakai kendaraannya. Pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa dilakukan pada kantor pajak dalam kurung waktu lima tahun sekali.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak provinsi, selain bea balik nama kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Penerimaan pajak bahan bakar kendaraan bermotor dan pajak rokok dikelola oleh Bidang Pendapatan Pajak Daerah Badan Keuangan Daerah, sedangkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, bea balik kendaraan bermotor, dan pajak air permukaan dikelola oleh Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) yang merupakan instansi didalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) (Y Arnilis, 2023).

SAMSAT merupakan birokrasi penyelenggaran pelayanan publik terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor. Sebagai salah satu lembaga yang memberikan pelayanan yang bertatap langsung dengan masyarakat sudah seharusnya SAMSAT memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wajib pajak kendaraan bermotor, mengingat pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang berguna membiayai pembangunan.

Fenomena yang terjadi yakni terdapatnya peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang sangat tinggi disetiap tahunnya, namun peningkatan ini tidak diikuti dengan jumlah wajib pajak yang taat membayar pajak malah banyak juga wajib pajak yang menunggaknya, ini disebabkan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Berikut jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor yang terdaftar dan terbayar pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende tahun 2020-2022 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Wajib Pajak Yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Jumlah wajib pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Jumlah wajib pajak yang belum membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Belum membayar Pajak Kendaraan Bermotor (%)
2020	15.193	9.814	5.379	35,4%
2021	16.353	8.389	7.964	48,7%
2022	18.557	9.301	9.256	49,8%

Sumber: Kantor SAMSAT Kabupaten Ende

Dari tabel 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada tahun 2022 yaitu sebanyak 18.557 dengan jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor sebesar 9.301, dan tentunya jumlah kendaraan bermotor tersebut merupakan jumlah yang terus meningkat dari tahun ke tahun yakni tahun 2020-2022, begitupun dengan jumlah yang menunggak tiap tahun juga terus mengalami kenaikan. Hal ini disebabkan karena kurangnya kepercayaan masyarakat

terhadap Undang-Undang Perpajakan dan petugas pajak itu sendiri. Di Kabupaten Ende sendiri tidak sedikit masyarakat yang menyatakan bahwa mereka kurang percaya dan juga kurang paham mengenai Undang-Undang mengenai Perpajakan. Kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang denda/sanksi perpajakan merupakan salah satu permasalahan utama yang terjadi di Kabupaten Ende, yang bisa menimbulkan ketidakpatuhan wajib pajak.

Berikut beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Faktor yang pertama yaitu kualitas pelayanan. Menurut Faaz, Heriansyah, Damayanti (2020), dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan dalam kepatuhan wajib pajak. Hal ini dinyatakan dalam penelitiannya dimana yang menjadi faktor utama dari kepatuhan seseorang dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah faktor kualitas pelayanan. Menurut peneliti (Dewi Kusuma, 2015) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berbeda dengan hasil peneliti (Ina Ratnasari & Syamsul Huda, 2018) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Faktor kedua merupakan Tingkat kepercayaan. Tingkat kepercayaan mengacu pada sejauh mana seseorang atau sekelompok orang menyakini atau mempercayai suatu hal. Dalam berbagai konteks, Tingkat kepercayaan dapat merujuk pada keyakinan terhadap kebenaran suatu pernyataan, keandalan suatu sumber informasi, atau keandalan suatu sistem atau proses. Menurut peneliti

(Hapsari & Kholis, 2020) yang menyatakan bahwa Tingkat kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berbeda dengan hasil peneliti (Stevanny & Prayudi, 2021) yang menyatakan bahwa Tingkat Kepercayaan memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Menurut peneliti (Fahluzy & Agustina, (2014)) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut peneliti (Suyono, 2016) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang terakhir adalah sanksi/denda perpajakan. Sanksi/denda yang ditetapkan oleh otoritas pajak merupakan motivator utama dari kepatuhan wajib pajak. Ali (2001) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Untuk mencegah ketidakpatuhan serta untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak. Menurut peneliti (Eka Irianingsi, 2015) menyatakan bahwa denda perpajakan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berbeda dengan peneliti (I Made Wahyu Cahyadi dan I Ketut Jati, 2016) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Menurut peneliti (Dewi,2018) menyatakan bahwa denda pajak berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut peneliti (Susanti,2018) menyatakan bahwa denda pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas, masih ditemukan inkonsistensi hasil penelitian terkait variabel-variabel dimaksud (Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak), oleh karena itu peneliti bermaksud meneliti dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diuraikan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

- 1 Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende?
- 2 Apakah Tingkat Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende?
- 3 Apakah Denda Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende?

- 4 Apakah kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan denda pajak secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende?
- 2 Untuk mengetahui tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende?
- 3 Untuk mengetahui denda pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende.
- 4 Untuk mengetahui kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan denda pajak secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor SAMSAT Kabupaten Ende

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Bagi Kantor SAMSAT Kabupaten Ende

Untuk menambah pengetahuan dan pengembangan ilmu yang diperoleh langsung dibidang perpajakan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

2 Bagi Akademik

Memberikan tambahan informasi dalam wacana dan dapat dijadikan referensi dan perkembangan penelitian sejenis dalam masa mendatang.